

## 服務不分你我



又是輪值申訴窗口的一天，一如往常利用時間趕辦堆積的公文，多辦一件心裡負擔便會少一些。

10 點半至 12 點半輪到我們課至門口引導服務民眾，在門口服務 10 分鐘之後，一位民眾說要繳納罰鍰，我便幫那位民眾抽取號碼單，並引導其至裁罰窗口辦理，心想應該是單純繳納罰鍰的簡易案件。過一會兒，見窗口裁罰人員請民眾至申訴窗口坐下，說是要申訴的，我接下違規通知單及陳述書表格後，了解起因為該違規地點一整排皆是停車格，但民眾停的地方是沒劃格線的，民眾以為可停車，卻遭拖吊舉發之案件。

於是我告知民眾：「要麻煩您填寫陳述書」，但民眾卻氣憤的站了起來說：「不要申訴，為什麼要申訴？今天是特地請假來處理的，你們就是今天要給我一個答案，你們馬上打電話去問交通局被開單地點標線是怎麼劃的。」我向民眾解釋，請他先寫陳述書，以便我們函請警察局查證，如不會寫，我可代為填寫，但民眾還是繼續罵……

當我苦思該如何處理時，副處長主動前來安撫民眾，請他先在民眾等待區坐著稍候，待了解案情後，副處長耐心的聽民眾說明當天被開單的情形並與其討論，誠懇與耐心的安撫民眾原本生氣的情緒，也說服了民眾讓我代為填寫陳述書。

這則事件對副處長而言是一件微不足道的小事，但對承辦人而言卻是很窩心，因為副處長鼓舞了我們的士氣，更讓我們學習到，只要用同理心仔細聆聽民眾心聲，設身處地為他人著想，付出愛心與關懷，終能解決所有困難與不滿，妥善處理民眾的問題。

詹麗秋

